



Garantías y servicios postventa

Según el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (TRLGDCU)

(RD-Ley 7/2021, de 27 de abril, para incorporar a nuestro ordenamiento la Directiva (UE) 2019/770 de 20 de mayo de 2019, relativa a determinados aspectos de los contratos de suministro de contenidos y servicios digitales, y la Directiva (UE) 2019/771 de 20 de mayo de 2019, relativa a determinados aspectos de los contratos de compraventa de bienes)

Las siguientes modificaciones que esta norma introdujo en la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios **están en vigor desde el 1 de enero de 2022.**

El consumidor tiene derecho a reclamar al vendedor (que en su caso repetirá contra el fabricante).

Duración garantía productos: desde la entrega del bien.	3 años (antes, 2 años)
Duración garantía en el caso de contenidos o servicios digitales desde comienzo del servicio	2 años (antes, año)
Duración garantía reparación	1 año (antes, 6 meses)
Carga de la prueba en los dos primeros años: Se presume que el defecto es de origen , por tanto el comprador no tiene que demostrar nada, recayendo la prueba en contra en la empresa vendedora, que tendrá que reparar gratuitamente o sustituir el producto.	Productos nuevos: 2 años desde la entrega (antes, 6 meses) Servicios digitales, 1 año desde suministro
Carga de la prueba en el 3er y último año: El comprador tiene que demostrar que el defecto es de origen, recayendo sobre él la carga de la prueba. El cliente debe ser quien demuestre que el defecto del producto existía al tiempo de la compra, por ejemplo con un informe pericial.	Productos nuevos: 1 año Después de 2 años, la garantía se debilita: la ley presume que el defecto del producto no es de origen sino por el uso.
Duración plazo prescripción para ejercer medidas correctoras (desde la manifestación de la falta de conformidad)	5 años (antes, 3 años)
Duración plazo de disponibilidad de piezas de repuesto , desde la fecha en que el producto deje de fabricarse	10 años (antes, 5 años)
Duración del plazo para recuperar bienes entregados para reparación (plazo de prescripción)	1 año (antes, 3 años)
Duración de la acción del comerciante (que repara etc) para repetir contra el fabricante, si el defecto es de origen, desde que se ejecutó la medida correctora	1 año
Plazo para reembolsar al consumidor por reducción precio o resolución contrato.	14 días

Medidas correctoras (elige el consumidor en los supuestos establecidos legalmente):

Reparación gratuita del producto, en cuyo caso el vendedor debe pagar mano de obra, desplazamiento, piezas y transporte. (La garantía incluye cualquier gasto).

Sustitución del objeto adquirido por otro de idénticas características. Esta opción no es posible con bienes que no se pueden sustituir por otros idénticos y para los de segunda mano. (No es legalmente obligatorio entregar producto con embalaje original). La garantía no empieza de nuevo, se reanuda.

Rebaja del precio, cuando no se puede reparar el producto o si el problema continúa tras la reparación.

Poner fin al contrato, devolver el producto y solicitar la devolución del dinero.

Más sobre GARANTIAS:

• **Requisitos.** Se introducen los “requisitos subjetivos de conformidad”, “requisitos objetivos de conformidad” y las “instalaciones incorrectas o integraciones incorrectas de servicios digitales”.

La conformidad del bien con el contrato de compraventa pasa a determinarse mediante el cumplimiento de unos requisitos subjetivos y objetivos de conformidad, que en el caso de entrega de productos implican: ajustarse a la descripción, tipo de bien, cantidad, calidad, funcionalidad... y demás características que se establezcan en el contrato, ser aptos para sus fines, y ser entregados (cuando sea de aplicación) junto con los accesorios, en particular el embalaje e instrucciones.

• **Interrupción de pagos.** Asimismo, se recoge expresamente el derecho del cliente de interrumpir los pagos pendientes en tanto no se cumpla la garantía.

• **Acción directa contra el fabricante:** (art 125)

1. Por el consumidor o usuario cuando le resulte imposible o le suponga una carga excesiva dirigirse al comerciante por la falta de conformidad.

El productor responderá por la falta de conformidad cuando esta se refiera al origen, identidad o idoneidad de los bienes o de los contenidos o servicios digitales, de acuerdo con su naturaleza y finalidad y con las normas que los regulan.

2. Por el comerciante (o quien haya respondido frente al consumidor o usuario) en el plazo de **un año** (contra el responsable de la falta de conformidad, productor o fabricante). Dicho plazo se computará a partir del momento en que se ejecutó la medida correctora.

• **Se introduce:**

- Una regla específica de resolución contractual (la falta de conformidad en una compraventa de varios bienes) y de reparación o sustitución de bienes ya instalados.
- Una garantía comercial específica (la garantía de durabilidad ofrecida por el productor o fabricante con respecto a determinados bienes).
- La garantía de sustitución.

SOLO EN CONTRATOS A DISTANCIA (POR CORREO POSTAL, INTERNET, TELÉFONO O FAX) O CELEBRADOS FUERA DE ESTABLECIMIENTO MERCANTIL. Por tanto, NO APLICA A VENTA PRESENCIAL EN TIENDA, QUE ES VENTA FINAL salvo que el comerciante ofrezca condiciones distintas.

DESISTIMIENTO

El plazo de desistimiento concluirá a los 14 días naturales contados a partir de:

a) En el caso de los contratos de servicios, el día de la celebración del contrato.

b) En el caso de los contratos de venta, el día que el consumidor y usuario o un tercero por él indicado, distinto del transportista, adquiera la posesión material de los bienes solicitados, o bien:

1.º En caso de entrega de múltiples bienes encargados por el consumidor y usuario en el mismo pedido y entregados por separado, el día que éste o un tercero por él indicado, distinto del transportista, adquiera la posesión material del último de los bienes.

2.º En caso de entrega de un bien compuesto por múltiples componentes o piezas, el día que el consumidor y usuario o un tercero por él indicado, distinto del transportista, adquiera la posesión material del último componente o pieza.

3.º En caso de contratos para la entrega periódica de bienes durante un plazo determinado, el día que el consumidor y usuario o un tercero por él indicado, distinto del transportista, adquiera la posesión material del primero de esos bienes.

c) En el caso de los contratos para el suministro de agua, gas o electricidad –cuando no estén envasados para la venta en un volumen delimitado o en cantidades determinadas–, o de calefacción mediante sistemas urbanos o de contenido digital que no se preste en un soporte material, el día en que se celebre el contrato.

EXCEPCIONES

a) La prestación de servicios, una vez que el servicio haya sido completamente ejecutado, cuando la ejecución haya comenzado, con previo consentimiento expreso del consumidor y usuario y con el reconocimiento por su parte de que es consciente de que, una vez que el contrato haya sido completamente ejecutado por el empresario, habrá perdido su derecho de desistimiento.

b) El suministro de bienes o la prestación de servicios cuyo precio dependa de fluctuaciones del mercado financiero que el empresario no pueda controlar y que puedan producirse durante el periodo de desistimiento.

c) El suministro de bienes confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor y usuario o claramente personalizados.

d) El suministro de bienes que puedan deteriorarse o caducar con rapidez.

e) El suministro de bienes precintados que no sean aptos para ser devueltos por razones de protección de la salud o de higiene y que hayan sido desprecintados tras la entrega.

f) El suministro de bienes que después de su entrega y teniendo en cuenta su naturaleza se hayan mezclado de forma indisoluble con otros bienes.

g) El suministro de bebidas alcohólicas cuyo precio haya sido acordado en el momento de celebrar el contrato de venta y que no puedan ser entregadas antes de 30 días, y cuyo valor real dependa de fluctuaciones del mercado que el empresario no pueda controlar.

h) Los contratos en los que el consumidor y usuario haya solicitado específicamente al empresario que le visite para efectuar operaciones de reparación o mantenimiento urgente; si, en esa visita, el empresario presta servicios adicionales a los solicitados específicamente por el consumidor o suministra bienes distintos de las piezas de recambio utilizadas necesariamente para efectuar las operaciones de mantenimiento o reparación, el derecho de desistimiento debe aplicarse a dichos servicios o bienes adicionales.

i) El suministro de grabaciones sonoras o de vídeo precintadas o de programas informáticos precintados que hayan sido desprecintados por el consumidor y usuario después de la entrega.

j) El suministro de prensa diaria, publicaciones periódicas o revistas, con la excepción de los contratos de suscripción para el suministro de tales publicaciones.

k) Los contratos celebrados mediante subastas públicas.

l) El suministro de servicios de alojamiento para fines distintos del de servir de vivienda, transporte de bienes, alquiler de vehículos, comida o servicios relacionados con actividades de esparcimiento, si los contratos prevén una fecha o un periodo de ejecución específicos.

m) El suministro de contenido digital que no se preste en un soporte material cuando la ejecución haya comenzado con el previo consentimiento expreso del consumidor y usuario con el conocimiento por su parte de que en consecuencia pierde su derecho de desistimiento.

CONSECUENCIAS DESESTIMIENTO

a) Las sumas abonadas por el consumidor o usuario al empresario, incluidos, en su caso, los costes de entrega deberán restituirse por éste sin retención de gasto alguno. Su devolución deberá efectuarse en un plazo máximo de catorce días naturales.

b) El consumidor deberá restituir al empresario los bienes objeto del contrato. El único gasto que deberá soportar el consumidor es el coste directo de devolución del bien o producto, salvo si el empresario ha aceptado asumirlos o no le ha informado de que le corresponde asumir estos costes. En el caso de contratos celebrados fuera del establecimiento mercantil, en los que los bienes se hayan entregado ya en el domicilio del consumidor y usuario en el momento de celebrarse el contrato, el empresario recogerá a su propio cargo los bienes cuando, por la naturaleza de los mismos, no puedan devolverse por correo.

FECE, 6 febrero 2023